

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA

La reserva de cualquiera de las actividades, excursiones y viajes combinados, productos o servicios ofrecidos por Verdant Experiences, supone la aceptación total de estas condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato sin que sea precisa su transcripción escrita en el mismo.

Las informaciones complementarias y posibles modificaciones (si las hubiere), quedarán reflejadas en la información específica de cada producto, que se entregará al cliente y que, junto con las condiciones generales, actúan como contrato definitivo.

1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (B.O.E. 30-11-2007), así como el Decreto 42/2001 de 1 de febrero, de refundición en materia de agencia de viajes, guías de turismo y turismo Activo (DOG), el Decreto 25/2018, de 22 de febrero, por el que se modifica el artículo 16 del Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo, la Directiva (UE) 2015/2302 de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, y la ley 7/2011 de 27 de Octubre, del turismo de Galicia (DOG).

2. Organización.

Los productos y servicios ofrecidos, así como las actividades y viajes mostrados en esta web son organizados por Verdant Experiences (desde ahora en adelante VE), constituida legalmente como Agencia de Viajes mayorista-minorista (tour operador) en Ourense (Galicia, España):

- **Nombre Comercial / Marca:** Verdant Experiences
- **Denominación Social:** Premium Plans S.L.
- **Título – Licencia:** XG-647
- **Domicilio Social:** C/ Bedoya 27 Bajo, Ourense, 32004, Galicia, España
- **CIF:** B32482069
- **Teléfono:** (+34) 689 139 381
- **e-Mail:** enquiries@verdantexperiences.com

Cumplimos con todos los requisitos legales, financieros y con los seguros requeridos por Ley en España y la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de Turismo.

Tenga en cuenta que VE, como Agencia de Viajes mayorista-minorista (tour operador) también podemos vender productos de Agencias de Viajes mayoristas, actuando como intermediario entre la Agencia Mayorista y el cliente final, en este caso las condiciones aplicables serán las de dicho organizador.

3. Definiciones.

A los efectos de las presentes condiciones generales se entenderá por:

- Producto: excursiones y viajes combinados, actividades, productos o servicios propuestos por VE.
- Consumidor o Usuario: persona física o jurídica que adquiere o consume algún producto o servicio turístico de VE o que, como destinatario final, lo utiliza o manifiesta inequívocamente la demanda de su utilización.

4. Precios.

Todos los precios proporcionados por VE son en Euros (EUR, €).

4.1. El precio del *producto* incluye:

El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el producto contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo. Alojamientos en habitación doble (a no ser que se especifique en las condiciones del producto de otra manera), tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros, así como impuestos indirectos cuando éstos sean aplicables, y la asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido. Todo aquello que se especifique, además, en el producto.

4.2. El precio del *producto* no incluye:

Vuelos, Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, propinas, “extras” tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales –ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “El producto incluye” o no conste específicamente detallado en el *producto*, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor.

4.3. Excursiones o visitas facultativas

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato del producto. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de “estimado”. Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

4.4. Adaptaciones u ofertas especiales

En el caso de la adaptación del producto a peticiones del Consumidor o de ofertas especiales, el precio podrá ser distinto del expresado en la web o en la publicidad, y los servicios incluidos en el mismo serán aquellos que se especifiquen en el contrato.

4.5. Servicios sueltos

Los precios proporcionados son por persona bajo condiciones específicas descritas en cada producto. VE queda libre de variar el precio según plazas disponibles/cubiertas, así como anular una salida cuando no se alcance un cupo mínimo requerido, previa comunicación.

4.6. Excursiones y Paquetes Vacacionales

Los precios proporcionados son por persona bajo condiciones específicas descritas en cada excursión. VE queda libre de variar el precio según plazas disponibles/cubiertas, así como anular una salida cuando no se alcance un cupo mínimo requerido, previa comunicación.

4.6.1. Excursiones de 1 día

Los excursiones de 1 día (a menos que en el programa específico de la excursión se indique lo contrario) incluyen:

- a) Recogida y regreso a la ciudad de Ourense. Otras localizaciones pueden afectar al precio original.
- b) Seguro R.C.
- c) Una Comida (el almuerzo)
- d) Las tasas aéreas, impuestos de establecimientos hoteleros e impuestos indirectos (I.V.A, I.G.I.C) cuando sean aplicables.
- e) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa detallado.
- f) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa detallado contratado o que expresamente se hagan constar en el contrato de servicios turísticos o contrato de viajes combinado.
- g) Los gastos de gestión.

Las excursiones pueden llevar incluidas algunas entradas o actividades, siempre con indicación expresa en el programa de la excursión y especificado en el contrato correspondiente.

4.6.2. Viajes de 2 días o más (Paquetes vacacionales)

El precio de los viajes de más de 1 día de duración y los viajes combinados incluyen:

- a) Recogida y regreso a la ciudad de Ourense. Otras localizaciones pueden afectar al precio original.
- b) Seguro R.C.
- c) Comidas (el almuerzo)
- d) El alojamiento en régimen de sólo Alojamiento, AD (Alojamiento y Desayuno) o MP (Desayuno y Cena) según aparezca indicado.
- e) Las tasas aéreas, impuestos de establecimientos hoteleros e impuestos indirectos (I.V.A, I.G.I.C) cuando sean aplicables.
- f) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa detallado.
- g) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa detallado contratado o que expresamente se hagan constar en el contrato de viaje combinado.
- h) Los gastos de gestión.

Las excursiones pueden llevar incluidas algunas entradas o actividades, siempre con indicación expresa en el programa del viaje y especificado en el contrato correspondiente.

4.7. Revisión de precios

Los precios han sido calculados en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables a fecha de revisión de estas condiciones generales, **15 de Junio de 2020.**

Cualquier variación en el precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del producto al alza o baja. Cuando la modificación sea superior al 10%, del importe total, el consumidor podrá desistir del producto, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

En ningún caso, se revisará el precio al alza en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas y confirmadas.

5. Inscripciones, pagos y reembolsos.

5.1. Procedimiento

Para poder contratar productos de VE, es necesario que el consumidor o usuario realice el acto de inscripción antes de proceder a la firma del contrato.

La inscripción se puede iniciar a través del formulario de contacto en nuestra web, vía telefónica o a través del email enquiries@verdantexperiences.com, siendo necesaria la aceptación de los Términos y Condiciones generales de Venta y la Política de Privacidad. Tras obtener la información, VE contactará al usuario o consumidor para completar los detalles de la reserva.

Una vez acordados los detalles de los productos requeridos, el consumidor recibirá un email por parte de VE con la siguiente información:

- Propuesta de contrato y periodo de validez.
- Detalles de cómo confirmar la reserva
- Plazos y métodos de pago

La contratación del producto o productos será efectiva en el momento que el consumidor o usuario:

- 1) Nos envíe el contrato firmado dentro del periodo de validez (el pago del anticipo o reserva con referencia a dicho contrato, será un sustitutivo de la firma del mismo actuando como confirmación y aceptación de dicha reserva)
- 2) Se realice el pago del anticipo/reserva en los plazos mencionados en el contrato.

Si se incumple alguno de los puntos anteriores o ambos, VE procederá a la anulación de dicha reserva.

Una vez completado el proceso, el usuario o consumidor recibirá un email con la confirmación de la reserva y su contrato y/o billete adjuntos.

En los casos de contratación de productos “in situ” (por ejemplo en caso de excursiones de 1 día con menos de 24h de antelación), el registro, la lectura y la aceptación de las Condiciones de Venta y la Política de Privacidad, se produce en el momento de la firma del contrato final.

En el caso de contratación de productos directamente a través de cualquiera de las siguientes páginas webs: www.verdantexperiences.com o www.excursionribeirasacra.com. La contratación será efectiva en el momento que el consumidor o usuario:

- 1) Lea y acepte los Términos y Condiciones generales y Particulares de Venta del producto o productos a contratar, así como nuestra Política de Privacidad.
- 2) Complete la información requerida para la contratación de dichos productos.
- 3) Realice el pago correspondiente.

Una vez completado el proceso, el usuario o consumidor recibirá un email con la confirmación de la reserva y su contrato y/o billete adjuntos.

5.2. Inscripciones y anticipos

En el acto de la inscripción, VE podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 30% del importe total del producto contratado, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el producto solicitado. El importe restante deberá abonarse al menos 15 días antes de la fecha de la salida. En aquellos casos en que, por las condiciones especiales de los prestatarios de los servicios, el importe a depositar sea superior al 30%, se solicitará un depósito adicional. Una vez realizado el pago del depósito por parte del consumidor o persona autorizada por el mismo, VE queda autorizada a la emisión de cualquier tipo de documentos que el producto requiera, sometiéndose a las condiciones especiales de cancelación de los mismos.

De no procederse al pago del precio total del producto en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del producto solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

5.3. Formas de Pago

VE acepta las siguientes formas de pago:

- Transferencia bancaria a la cuenta indicada en el contrato.
- Pago Online mediante Tarjeta
- Pagos mediante TPV móvil
- Pago en efectivo (solo cuando sea posible o recomendable)

5.4. Reembolsos

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de VE, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

No se realizarán reembolsos en los siguientes casos:

- Que se trate de una oferta “no reembolsable”. Este tipo de ofertas no admiten ningún tipo de modificación ni cancelación.
- No estar dentro de los plazos de cancelación o modificación. Son variables según el tipo de producto y están indicados en cada contrato.

No se efectuará ninguna devolución o reembolso por la no utilización de cualquier tipo de servicio incluido en el producto contratado, en caso de que el motivo del mismo sea responsabilidad directa del cliente:

- a) Retrasos o no presentación en horario indicado para el inicio del viaje.
- b) No posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino.
- c) Servicios no utilizados voluntariamente por el cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización.
- d) Abandono voluntario de todo o parte del viaje una vez iniciado el mismo.
- e) Comportamientos inadecuados que pongan en riesgo al grupo o a los organizadores y que obliguen a los responsables del mismo a responder con la autoridad que les corresponde.
- f) Otras situaciones que sean causadas por el cliente y ajenas a VE

5.5. Facturación

En caso de que el usuario necesite factura del producto adquirido, podrá solicitarla a enquiries@verdantexperiences.com. Para ello tiene que enviarnos la siguiente información:

- Nombre y Apellidos o Razón Social
- NIF o CIF
- Domicilio
- Número de Contrato o Recibo del producto/s adquirido/s
- Correo electrónico para hacérselo llegar

6. Desistimiento del consumidor. Cesiones y Cancelaciones del producto.

6.1. Desistimiento

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los productos solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a VE por los conceptos que a continuación se indican:

- a) En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- b) En el caso de excursiones de 1 día y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:
 - 1) Los gastos de gestión de 10€, más 1€ del seguro de inclusión, más los gastos de anulación si los hubiere.
 - 2) Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo de las partes en otro sentido.
- c) En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:
 - 1) Los gastos de gestión de 50€, más 5€ del seguro de inclusión, más los gastos de anulación si los hubiere. Los seguros se pagarán en todos los casos.
 - 2) Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de

la cantidad abonada, salvo acuerdo de las partes en otro sentido.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como fletes de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

Las cancelaciones han de comunicarse lo antes posible, telefónicamente o mediante e-mail. En ambos casos será necesaria su formalización por escrito, mediante un Documento de Desistimiento que será fechado por VE con el día de su recepción y remitir copia al consumidor.

6.2. Cesiones

El consumidor del producto podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el producto, y ambos responderán solidariamente ante VE del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión. Esta sección quedará supeditada a la disponibilidad de los medios de transporte utilizados.

6.3. Cancelaciones

En los supuestos de fuerza mayor, serán a cargo del usuario exclusivamente los gastos de anulación si los hubiere y los de gestión.

Se entenderán como causas de fuerza mayor, que eximirá al consumidor del pago de los gastos de gestión y de la penalización, los supuestos contemplados por el Seguro de Anulación ofrecido opcionalmente en el contrato, debiendo cubrir exclusivamente los gastos de anulación de modo directo o a través del mencionado seguro de anulación opcional. Si el usuario ha contratado un Seguro de Anulación el importe del mismo no es reembolsable ni la póliza es modificable. La devolución en caso de contratación del seguro se hará de acuerdo a la póliza del seguro contratado.

En caso que la plaza cancelada por el usuario sea de una habitación a compartir y no se pudiera reemplazar ocupante para dicha habitación, la persona que anula debe asumir el importe del suplemento individual obligado involuntariamente al compañero, añadido al resto de los gastos de cancelación, si los hubiera.

En los casos que el Organizador lo condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de producto a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna por concepto de indemnización, siempre y cuando VE se lo comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato. Salvo indicación contraria por defecto será 10 días antes de la salida.

7. Alteraciones.

VE se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el producto que ha dado origen al contrato de servicios turísticos, o contrato de viaje combinado,

con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- a) En el supuesto que antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos.
- b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a).
En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.
- c) En el supuesto que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado o excursión/actividad antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado o excursión/actividad de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá rembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.
- d) En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 % del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista para la realización del viaje ; el 10% si se produce entre los 15 días y 3 días anteriores, y el 25% en el supuesto que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.
- e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
 1. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado o excursión/actividad sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato. Salvo indicación contraria será 10 días antes de la salida.
 2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
 3. Cuando la cancelación o no realización del viaje sea responsabilidad directa del usuario en situaciones debidas a:
 - Retrasos o no presentación en horario indicado para el inicio del viaje.
 - No posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino.
 - Servicios no utilizados voluntariamente por el cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización.
 - Abandono voluntario de todo o parte del viaje una vez iniciado el mismo.
 - Comportamientos inadecuados que pongan en riesgo al grupo o a los organizadores y que obliguen a los responsables del mismo a responder con la autoridad que les corresponde.

- Otras situaciones que sean causadas por el cliente y ajenas a VE
- f) En el caso que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a éste último el importe de las diferencias entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.
- g) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.
- h) En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.
- i) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado o excursión/actividad, (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de alojamiento en días previos o posteriores al viaje, etc...) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).
- j) Si los traslados/asistencia del alojamiento - aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en el producto, no se cumpliesen, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

8. Reclamaciones.

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por VE no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes desde que el servicio haya finalizado para reclamar ante VE. Pasado este plazo, VE no se compromete a aceptar ninguna reclamación.

Dichas reclamaciones deberán dirigirse mediante carta certificada y con acuse de recibo a la siguiente dirección: Verdant Experiences (Premium Plans S.L.), C/ Bedoya 27 Bajo, Ourense, 32004, Galicia, España.

9. Prescripción de acciones.

No obstante, lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de los derechos reconocidos en la Ley 21/1995 de 6 de Julio, Reguladora de los Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-95) será de dos años, según establece el artículo 13 de dicha Ley.

10. Responsabilidad.

10.1. General

El Organizador responderá frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado o excursión/actividad, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

Los Organizadores y Detallistas de viajes combinados o excursiones/actividades responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- 1) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- 2) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- 3) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. Situaciones ajenas a VE que pueden incluir guerras o amenazas de guerra, conflictos civiles, actividades terroristas, disputas laborales, pandemias, desastres naturales o provocados por el hombre, incendios, condiciones climáticas adversas y todos los eventos similares más allá de nuestro control o el de los proveedores pertinentes.
- 4) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria no podía prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el Organizador y el Detallista que sean parte en el viaje combinado o excursión/actividad estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

10.2. Consumidor o Usuario

El usuario declara la idoneidad de su estado de salud para la práctica de las actividades programadas durante la ejecución del producto contratado, eximiendo a VE de toda responsabilidad derivada de cualquier daño y/o perjuicio, originado directa o indirectamente por las mismas.

El consumidor o usuario es el responsable de informar tanto a VE como a los restaurantes o proveedores de comidas, sobre alergias o intolerancias de las que padezcan. En caso de no hacerlo, cualquier riesgo para su salud derivadas de la falta de conocimiento de las mismas serán responsabilidad suya.

Cuando el producto sea organizado por terceros y VE sea exclusivamente intermediario, entonces VE no asume ninguna de las responsabilidades que sean propias del Organizador por la organización o ejecución del producto.

10.3. Límites del resarcimiento por daños

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala

ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado o excursión/actividad, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

11. Delimitación de los servicios.

11.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación al aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente confirme con un mínimo de 48 horas de antelación los horarios de salida de vuelos.

11.2. Alojamiento.

11.2.1. General

La calidad y contenido de los servicios prestados por el alojamiento vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitadas al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente, en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/ folleto.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto que el usuario prevea su llegada al hotel reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a VE, o al alojamiento directamente.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

11.2.2. Servicios Suplementarios

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo, habitación vista al mar, etc) que no les puedan ser confirmados definitivamente por VE, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En la supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por VE inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

11.3. Transporte

El tipo transporte puede variar en función del número de participantes y las actividades y características de cada zona. Asimismo, en la descripción de cada excursión está indicado qué características posee cada medio de transporte, entendiéndose que algo no lo tiene si nada se indica. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del medio de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares de su país, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

12. Pasaportes, visados y documentación.

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I. según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, VE declina toda responsabilidad por hechos de ésta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en éstas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

13. Seguros

Requerimos que cada consumidor o usuarios de nuestros productos obtengan la cobertura adecuada de viaje y seguro médico que se extienda a España antes de hacer uso de nuestros productos. VE no será responsable de los gastos incurridos debido falta del seguro adecuado por parte del consumidor.

13.1. Seguro de inclusión

Se incluye por defecto obligatoriamente en todos los productos cuya organización técnica ha sido realizada por VE, un seguro básico con las siguientes condiciones:

Prestación de Servicios	Límites
Asistencia médica y sanitaria en España	601,01 €
Asistencia médica y sanitaria en Europa y Países Ribereños del Mediterráneo, Gibraltar y Jordania	901,52 €
Repatriación o transporte de heridos y/o enfermos	ILIMITADO
Repatriación o transporte de dos acompañantes	INCLUIDO

Repatriación o transporte del asegurado fallecido	ILIMITADO
Robo y daños materiales del equipaje	30,05 €
Transmisión de mensajes urgentes	ILIMITADO

13.2. Seguros opcionales

VE ofrece seguros adicionales que pueden ser añadidos a su contrato en caso de querer mejorar las coberturas del seguro básico que ofrecemos por defecto. Estos seguros opcionales no están incluidos en los precios mostrados en la web o en la publicidad y supondrán un coste adicional.

14. Información que VE debe facilitar al consumidor.

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de VE la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino del viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

15. Otras informaciones complementarias.

15.1. Equipajes

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. VE se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

15.2. Información y aceptación de medidas ante la COVID-19

La situación en relación con la COVID-19 puede producir alteraciones en los productos ya reservados o que están siendo promocionados en la web, derivados de cambios regulatorios o restricciones por la evolución de la enfermedad.

Antes de la contratación de cualquier producto el cliente ha de leer y aceptar las medidas que VE está aplicando. Estas medidas se pueden encontrar en nuestra página web: <https://www.excursionribeirasacra.com/es/covid-19> y será necesario aceptarlas antes de su contratar cualquier producto.

En el caso de tener una reserva y se produzcan alteraciones a posteriori relacionadas con el COVID-19, el cliente será debidamente informado sobre dichos cambios. En caso de no estar de acuerdo con los cambios, el cliente tendrá derecho a cancelar o cambiar de fecha su reserva sin penalización alguna.

La empresa se reserva el derecho de admisión en el caso de que cliente no cumpla con las normas y recomendaciones dictadas por la empresa, su personal y sus colaboradores en relación a la COVID-19, poniendo así en riesgo tanto al resto del grupo como al personal que participa en

el desarrollo de los servicios. En este caso el cliente no tendrá derecho a ninguna indemnización y cualquier coste de desplazamiento en el que incurra tras abandonar la actividad, será costeadada por el propio cliente .

16. Personas con movilidad reducida.

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de VE tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

17. Uso de material gráfico

VE puede tomar cuando sea requerido imágenes y/o videos durante la duración de sus viajes y actividades organizados, con el fin de llevar a cabo un reportaje fotográfico del correspondiente viaje o actividad como parte de los servicios contratados y en caso de conceder permiso, para su utilización con fines comerciales propios.

Todo participante de la actividad que ha concedido permiso explícito, reconoce haber leído y entendido estas condiciones y reconoce la autorización de dichas imágenes para su uso con fines publicitarios de VE.

Aquel participante que no desee aparecer en alguna imagen tomada dentro del ámbito de la organización de la actividad, podrá comunicarlo con anterioridad al inicio de la misma al organizador, absteniéndose consecuentemente de posar durante el desarrollo de la actividad. Se exime al organizador del incumplimiento por parte del participante de las condiciones descritas anteriormente.

18. Desconocimiento de las condiciones generales

La contratación de productos de VE implica la aceptación de las presentes condiciones. El desconocimiento de las mismas no exime al participante de su cumplimiento.

19. Ley aplicable y jurisdicción

Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con la actividad de VE será de aplicación la legislación española, a la que se someten expresamente las partes, siendo competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales de Ourense (España).

20. Disposición final y vigencia

En caso de existir alguna contradicción entre las condiciones generales y las particulares de algún producto o servicio, siempre serán de aplicación las condiciones particulares en dichos apartados.

VE se reserva el derecho de modificar parcial o totalmente el contenido de estas condiciones generales.

La vigencia de las actuales condiciones es del 15 de Junio del 2020 hasta actualización de las mismas.